



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2024020301-017-000

Fecha: 2024-08-08 19:13 Sec.día 1922

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Remitente: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES
TRES
Destinatario:: 80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES
JURISDICCIONALES

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-.

Número de Radicación : 2024020301-017-000
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE
Expediente : 2024-2236
Demandante : YOLANDA MUÑOZ MUÑOZ

Demandados : BANCO FALABELLA S.A.

n atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2º del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes al expediente resultan suficientes para resolver el fondo del litigio, sin que se evidencie la necesidad de decretar ni practicar alguna de oficio, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente **sentencia escrita**, lo anterior en desarrollo de los principios de economía procesal y teniendo en cuenta los siguientes

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito presentado ante esta entidad, la señora **YOLANDA MUÑOZ MUÑOZ** demandó a **BANCO FALABELLA S.A.**, pretendiendo: “*que ORDENEN al BANCO FALABELLA descargar de mi cuenta las siguientes compras que nunca he realizado ni autorizado*”
2. Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó “**4.1.Legitimidad de las transacciones y ausencia de derecho de la Accionante, 4.2.Incumplimiento contractual de las obligaciones a cargo de la Accionante, 4.3.Culpa Exclusiva de la Víctima, 4.4.Hecho de un Tercero, 4.5.Cumplimiento por parte de Banco Falabella S.A. de las obligaciones legales y contractuales, 4.6.Aplicación del principio de buena fe contractual por parte de Banco Falabella S.A y 4.7.Excepción Decretada de Oficio.**”



3. Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien NO se pronunció frente a lo expuesto en la contestación de la demanda.

Bajo los anteriores actos procesales y en consideración a que no se evidencia la necesidad de requerir pruebas además de las documentales que en oportunidad legal fueron incorporadas al plenario, la delegatura desata el litigio, con fundamento en las siguientes,

CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida entre los sujetos involucrados en la presente acción.

Encuentra la Delegatura que el litigio objeto de estudio gira en torno a un contrato de apertura de crédito, el cual se encuentra regulado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, como aquel convenio *“en virtud del cual, un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona – cliente – sumas de dinero dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado”*, cuya disponibilidad podrá ser simple o rotatoria, entendiéndose por la primera aquellos eventos en que *“las utilidades extinguirán la obligación del banco hasta concurrencia del monto de las mismas”* y, la segunda, cuando en virtud del reembolso de los dineros utilizados por el cliente, estos *“serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato”* (Art. 1401 ibídem).

Al respecto, téngase en cuenta que la emisión de una tarjeta de crédito, obedece a la instrumentalización del contrato de apertura de crédito tipificado en el Código de Comercio, ya que, a través de aquella, el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su disposición por el establecimiento de crédito, bien sea en la obtención de dinero en efectivo o en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, a través de diferentes canales transaccionales.

Por su parte, y previo a centrarnos en el asunto objeto de la controversia, recordemos que el régimen de responsabilidad a cargo de las entidades vigiladas es especial y contractual, irradiada por la Constitución Política, al ser catalogada la actividad financiera como de *“interés público”* a la luz de los artículos 78 y 335 ibídem, cuya ejecución se integra con los principios legales concebidos en los artículos 871 C.Co. y 1603 C.C., así como consignados en la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1480 de 2011.

Lo anterior, debido a que es una actividad profesional y de desarrollo masivo, que reporta beneficios relacionados con su desarrollo para la entidad vigilada, por lo que le es exigible de manera rigurosa y minuciosa el cumplimiento de las obligaciones a su cargo y particularmente las de seguridad, en razón a que pone a disposición de los usuarios los canales creados para llevar a cabo su operación, independientemente del análisis que se pueda realizar sobre la conducta del CF y las prácticas propias.

Súmase a ello que como lo sostuvo la H. Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en Sentencia SC18614-2016 del 19 de diciembre de 2016, radicación: 05001-31-03-001-2008-00312-01., con ponencia del magistrado ARIEL SALAZAR RAMÍREZ:

“(…) atendiendo la naturaleza de la actividad y de los riesgos que involucra o genera su ejercicio y el funcionamiento de los servicios que ofrece; el interés público que en ella existe; el profesionalismo exigido a la entidad y el provecho que de sus operaciones obtiene, los riesgos de pérdida por transacciones electrónicas corren por su cuenta, y por lo tanto, deben asumir las consecuencias derivadas de la



materialización de esos riesgos a través de reparar los perjuicios causados, y no los usuarios que han confiado en la seguridad que les ofrecen los establecimientos bancarios en la custodia de sus dineros, cuya obligación es apenas la de mantener en reserva sus claves de acceso al portal transaccional.

Desde luego que consumada la defraudación, el Banco **para exonerarse de responsabilidad, debe probar que esta ocurrió por culpa del cuentahabiente o de sus dependientes, que con su actuar dieron lugar al retiro de dinero de la cuenta, transferencias u otras operaciones que comprometieron sus recursos**, pues amén de que es este quien tiene el control de mecanismo que le permiten hacer seguimiento informático a las operaciones a través de controles implantados en los software especializados con los que cuentan, la culpa incumbe demostrarla a quien la alegue (art. 835 C.Co.), pues se presume la buena fe «aún la exenta de culpa (...)».

Postura reiterada por la H. Corte Suprema de Justicia en Sentencia SC5176-del 18 de diciembre de 2020 del magistrado ponente Luis Alonso Rico Puerta, la Corte Suprema de Justicia estableció:

(...)

si se analizan las cosas desde la óptica de la naturaleza de las prestaciones del banco, se arribaría a la misma conclusión. Nótese que, al celebrar el contrato de depósito en cuenta corriente o de ahorros -o de administración de estos-, el banco se obliga a permitir a sus clientes la disposición de los saldos depositados en esas cuentas, mediante el giro de cheques (en el caso de la cuenta corriente), retiros con tarjeta débito, transferencias electrónicas, entre otras posibilidades. Todos esos canales transaccionales hacen necesario definir un protocolo de autenticación, que le permita al banco establecer, con certeza, el origen de cada orden impartida. Aunque esa carga no se encuentre consagrada en el derecho positivo, ni se incluya expresamente en los reglamentos respectivos, es connatural al negocio jurídico, al menos como se concibe hoy en día. Actualmente, sería inimaginable una relación banco-cuentahabiente en la que no fuera mandatorio «verificar la identidad [del] cliente, entidad o usuario», mediante «algo que se sabe [como las claves personales], algo que se tiene [como los tokens], algo que se es [la biometría]» (Circular Básica Jurídica, Parte I, Título II, Capítulo I, numeral 2.2.5.).

Quando un tercero burla esos protocolos de autenticación, y -haciéndose pasar por el cuentahabiente dispone por cualquier medio de los recursos depositados en cuentas de ahorros o corrientes, la obligación de verificación se incumple, pues la carga de que se viene hablando no puede entenderse satisfecha simplemente con los buenos oficios del banco, sino con la efectiva confirmación de la identidad de su cliente. Acorde con la clasificación atribuida a Demogue, la prestación accesoria de la entidad financiera constituye un deber "de resultado", no solo por la distribución del riesgo de la operación -tema sobre el que ya se detuvo la Corte-, sino también por las características especiales de la relación entre el consumidor financiero y la entidad donde tiene depositado sus recursos, que lleva ínsita la garantía de salvaguarda de los dineros captados del público. En línea con lo explicado previamente, y con la naturaleza de ese tipo de prestaciones, la comentada inobservancia comprometerá la responsabilidad civil del banco, salvo que demuestre el acaecimiento de una causa extraña, que impida que el daño puede imputársele jurídicamente; es decir, la institución financiera no puede exonerarse del deber de indemnizar con la simple prueba de haber obrado de manera diligente.

(...) Esa misma estructura puede replicarse en los demás supuestos de fraude bancario, pues realmente solo difieren en el canal transaccional utilizado para perpetrar la apropiación ilícita (y de los mecanismos de autenticación vulnerados). Por ende, también se justifica aplicar analógicamente el régimen de responsabilidad consagrado, de manera general, en el citado canon 1391, que es de naturaleza objetiva, y que, como ya se anotó, únicamente se desvirtúa acreditando que la pérdida no puede atribuirse jurídicamente al incumplimiento de la institución financiera.

Como colofón, resalta la Corte que prescindir de la calificación de la conducta de la entidad financiera no significa asumir una especie de responsabilidad automática suya, pues aún en los regímenes objetivos es necesario demostrar que el hecho dañoso es atribuible a la conducta del agente. Por ende, en casos como este el banco podrá exonerarse de la carga indemnizatoria que se le endilga, probando que las circunstancias que originaron el desmedro patrimonial (como la alteración de una orden de giro, en este caso) obedecieron



a causas que no le son imputables. Así ocurriría, por ejemplo, cuando el cuentahabiente pierde su tarjeta débito, y en ella tiene escrita su clave transaccional, facilitando que quien la encuentre realice un retiro a través de la red de cajeros automáticos. En esa hipótesis, los controles de autenticación dispuestos por el (...) banco para el referido canal, consistentes en galgo que se tiene» (la tarjeta débito) y «algo que se sabe» (la clave numérica), habrían sido vulnerados por factores atribuibles al cuentahabiente, desde el punto de vista fáctico -pues fue él quien perdió la tarjeta y la clave- y jurídico -en tanto la custodia de esos elementos le correspondía-, lo que impide que surja para el banco cualquier carga de resarcimiento. Ahora, si quien encontró el aludido plástico acude a una de las sucursales de la entidad financiera y realiza un retiro millonario, sucede que la materialización del ilícito contractual tendría como antecedente material conductas imputables a ambos extremos del contrato de depósito en cuenta corriente o de ahorros, porque a la pérdida de la tarjeta y la clave terminó sumándose la ausencia de protocolos de verificación de identidad, propios de los canales presenciales del banco.

Ante ese panorama, el fallador tendrá que sopesar la relevancia jurídica de esas causas, pudiendo concluir que: (i) ambos estipulantes contribuyeron al resultado dañino -de modo que sus efectos tendrían que ser distribuidos entre ellos, de manera proporcional a su cuota de participación en el evento-; o (ii) que solo uno de esos antecedentes fue determinante en la producción del daño, caso en el cual quien lo produjo habrá de asumir la pérdida íntegramente”.

Ahora bien, es importante indicar que el régimen especial que se impone a las entidades vigiladas, no exige al consumidor financiero de tener el deber de acatar las obligaciones contractuales, tales como custodiar en debida forma los elementos transaccionales y adoptar medidas en procura de proteger su patrimonio, concebidas en el artículo 6° de la citada Ley 1328, prevé como buena práctica de protección propia del consumidor financiero: **(iii)** “observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato y siempre y cuando ellas, no correspondan a cláusulas abusivas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor.

Téngase en cuenta que la misma Corte Suprema de Justicia en la Sentencia SC16496-2016 proferida el 16 de noviembre de 2016 dentro de la Radicación n°. 76001 31 03 002 1996 13623 01 con ponencia de la entonces Magistrada MARGARITA CABELLO BLANCO, señaló lo siguiente: “Empero, esa exigencia (el deber de seguridad y protección), no solo aplica a la entidad bancaria; el cuentacorrentista, en lo que a él corresponde, asume, por igual, el compromiso de sujetar su conducta a los mínimos de seguridad que le dejen a salvo, sea a él o a la entidad, de cualquier ilícito, vr. gr., custodiar debidamente los elementos recibidos del banco (chequera, tarjetas, etc.), para el retiro de los bienes depositados y, en especial, los dineros consignados o proveer la información necesaria para neutralizar cualquier intento de fraude. (...)”

En síntesis, a uno y otro contratante le sobreviene el compromiso de velar por la seguridad o protección, según el rol que cada uno desempeñe, de elementos o actuaciones cuyo descuido, potencialmente, resultarían dañadas o dañinas”.

ANALISIS DEL CASO PARTICULAR

En este punto cabe señalar que la demanda tiene como sustento dos compras a través de canal no presencial realizadas el pasado 18 de enero de 2024 por valores de \$1.280.000 en el establecimiento de comercio BOLD PERFUMERIA PARI y \$1.337.920 con cargo al cupo de la tarjeta ****4333 que fue reexpedida el mismo día de las operaciones que desconoce la demandante.

Bajo este escenario, corresponde a la Delegatura valorar de manera conjunta el material probatorio allegado al plenario, a efectos de establecer, si se acredita el incumplimiento de las obligaciones contractuales del banco y/o de la actora en la realización de las operaciones reclamadas, para lo cual debe tenerse en cuenta la manifestación de la cliente de no haber realizado ni autorizado las operaciones



cuestionadas, la cual constituye una negación indefinida, que al tenor de lo previsto en el artículo 167 del Código General del Proceso, releva de prueba el hecho correspondiente, e invierte la carga de la prueba.

Sobre el curso de las operaciones, indica la entidad financiera que “i) Para el momento en que se efectuaron las transacciones que la Accionante desconoce, Banco Falabella S.A. no contaba en sus bases de información con reporte de extravío, hurto o pérdida de la custodia del plástico. ii) Las transacciones se realizaron de manera no presencial, para lo cual fue requerido el acceso a la App Banco Falabella, la visualización de los datos de la Tarjeta de Crédito digital y la validación de la clave dinámica que se genera en la misma aplicación para efectuar con éxito las transacciones, además del suministro de los datos personales del tarjetahabiente, información que está únicamente en custodia de la Accionante. iii) Se verificó por medio del Log de SMS que las transacciones se notificaron por medio de SMS al número registrado en las bases de datos de Banco Falabella S.A., esto es, al número 3167410644, asimismo, se notificaron por medio de los extractos bancarios emitidos mes a mes por mi representada sin que la Accionante hubiese reportado la pérdida de custodia de sus elementos transaccionales de manera previa a la realización de las mismas. iv) Las transacciones efectuadas y desconocidas no presentaron reintentos ni declinaciones previas a su éxito. v) No se evidenció intento de consumo total del cupo de crédito si se tiene en cuenta que las transacciones desconocidas suman un total de \$2.617.920 y el cupo de crédito aprobado para la fecha de los hechos era de \$11.700.000.”

Sobre cada uno de los aspectos procederá el despacho a pronunciarse:

- i) *Para el momento en que se efectuaron las transacciones que la Accionante desconoce, Banco Falabella S.A. no contaba en sus bases de información con reporte de extravío, hurto o pérdida de la custodia del plástico.*

Sobre este primer punto, si bien puede ser cierto que para la fecha de las operaciones desconocidas por la demandante no había reporte de extravío, hurto o pérdida de la custodia de la tarjeta de crédito, lo cierto es que el mismo banco indica como respuesta al hecho quinto que “que, si bien la Tarjeta de Crédito terminada en ****2143 fue bloqueada definitivamente el 17 de enero de 2024, las compras efectuadas el 18 de enero de 2024 por valor total de \$2.617.920, fueron realizadas con la nueva Tarjeta de Crédito terminada en ****4333, la cual fue expedida en razón al bloqueo de la Tarjeta de Crédito terminada en ****2143 y la cual fue activada desde la App Banco Falabella el mismo 18 de enero de 2024 a las 8:05pm, minutos antes de la realización de las transacciones desconocidas”

Lo anterior implica que si existía una circunstancia precedente, que se había presentado 2 días antes del curso de las operaciones desconocidas y que habían llevado al bloqueo definitivo de la tarjeta de la demandante.

Sin embargo, desatendiendo lo anterior la entidad procedió a emitir de manera virtual una nueva tarjeta de crédito, la cual a la postre fue la herramienta para realizar las operaciones que hoy son objeto de la controversia, yendo en contravía del mismo reglamento que la entidad dice que la demandante incumplió, ya que este indica que “**CLÁUSULA 8. BLOQUEO TEMPORAL O DEFINITIVO DE PRODUCTOS. El Banco podrá bloquear de manera temporal o definitiva, y en los casos en los que aplique, cancelar y/o deshabilitar los productos, servicios y canales transaccionales que tenga el Cliente con el Banco, cuando se presenten situaciones que a juicio del Banco puedan representar un riesgo para el Cliente o para el Banco, incluyendo situaciones de fraude o posible fraude. El Banco mantendrá bloqueados los productos, servicios y/o canales transaccionales que el Cliente tenga, hasta que se consideren superadas las causas que los motivaron. Así mismo, ante situaciones de este tipo, el Banco también podrá establecer parámetros en montos, ubicación, número de transacciones permitidas y horarios de disponibilidad por canal.”**

- ii) *Las transacciones se realizaron de manera no presencial, para lo cual fue requerido el acceso a la App Banco Falabella, la visualización de los datos de la Tarjeta de Crédito digital y la validación de la clave dinámica que se genera en la misma aplicación para efectuar con éxito*



las transacciones, además del suministro de los datos personales del tarjetahabiente, información que está únicamente en custodia de la Accionante.

Sobre este argumento, es importante indicar que la sola afirmación del Banco demandado respecto de la culpa o presunto descuido de la actora respecto de la custodia de sus elementos transaccionales, no es suficiente para desvirtuar el argumento en el cual la demandante finca las pretensiones de su demanda, dado que no basta hacer mención a una mera inferencia a causa de un resultado que, en principio, aconteció bajo unos presupuestos que solamente eran de resorte exclusivo de la demandante, hipótesis que, de resultar cierta, debió extenderse a la esfera de lo probado y, por ende, haberse acreditado a través de los diferentes medios probatorios establecidos dentro del ordenamiento jurídico – procesal.

Sin embargo, revisado el plenario encuentra el despacho que la entidad financiera no aportó ningún elemento que permitiera acreditar el incumplimiento de la actora y así establecer su culpa como causa común de las operaciones aquí reclamadas.

Adicional a lo anterior, sea del caso poner de presente que el artículo 3º de la Ley 1328 de 2009 establece que “...Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros”

En armonía con lo anterior, se contemplan unos requerimientos mínimos de seguridad y calidad en la prestación de servicios financieros, contenidos en el Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, que deben asegurar las entidades financieras según el tipo de canal que ponen a disposición de sus clientes, integran las obligaciones contractuales de la entidad financiera. Con estas se busca mitigar los riesgos naturales y propios de la actividad que asumen en su ejercicio profesional y de la que consecuentemente se benefician, sin que – en todo caso – se entiendan dispensadas de adoptar otros mecanismos adicionales que resulten adecuados para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones o representen peligro para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales con los consumidores financieros.

Entre ellas, resulta especialmente relevante para el análisis que ocupa al Despacho, la consistentes en **“2.3.4.12. Obligaciones específicas para tarjetas débito y crédito. 2.3.4.12.12. *Adoptar mecanismos de seguridad para la realización de operaciones en ambiente no presente, adicionales a la validación del número de la tarjeta, la fecha de vencimiento y un código de verificación estático, tales como autorización por parte del consumidor financiero desde la app, CVV dinámico, tokenización y 3DSecure, entre otros.*”**

Sobre el particular, las partes no discuten que las operaciones cursaron de manera no presencial y que las mismas se llevaron a cabo con el conocimiento de “*el número de identificación de la cliente, los dieciséis dígitos de la tarjeta débito y la clave de la tarjeta débito, lo que permitió su autenticación ante el sistema del Banco.*”, según indicó la entidad financiera en la contestación de la demanda.

En este entendido, encuentra el despacho que para el curso de las operaciones desconocidas por la demandante, la entidad manifiesta que para el curso de las operaciones era necesaria la clave virtual que genera la aplicación, sin embargo la entidad no allega documental alguna que acredite el enrolamiento del celular de la demandante al producto financiero, ni documental que acredite la generación de una clave virtual, ni mucho menos que una clave OTP o de único uso hubiera sido utilizada para el curso de las operaciones desconocidas.

- iii) *Se verificó por medio del Log de SMS que las transacciones se notificaron por medio de SMS al número registrado en las bases de datos de Banco Falabella S.A., esto es, al número 3167410644, asimismo, se notificaron por medio de los extractos bancarios emitidos mes a*



mes por mi representada sin que la Accionante hubiese reportado la pérdida de custodia de sus elementos transaccionales de manera previa a la realización de las mismas.

Si bien, la notificación posterior a las operaciones desconocidas es de utilidad informativa para el consumidor quien puede llevar un registro de las operaciones que se están realizando con cargo a sus productos financiero, lo cierto es que como medida de seguridad resulta ineficiente e incluso intrascendente, ya que una vez cursada la operación, la misma queda aprobada y con estatus de exitosa.

Por lo anterior, la el Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, estableció unas medidas adicionales para garantizar la seguridad de las operaciones que se realizan con cargo a los productos financieros.

Al respecto, se encuentran las consistentes en (i) *“Establecer procedimientos para el bloqueo de canales o de instrumentos para la realización de operaciones, cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten o un número de intentos fallidos por parte de un cliente...”* (ii) *“Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes y definir procedimientos para la confirmación oportuna de las operaciones monetarias que no correspondan a sus hábitos”.* (numerales 2.3.3.1.12 y 2.3.3.1.13.).

Ahora bien, no entiende el despacho como estando bloqueado definitivamente el producto financiero por un presunto intento de fraude el día 17 de enero de 2024, la entidad reexpidió la tarjeta de crédito el día siguiente y no alertó e impidió que se materializara la situación de la que se duele la demandante en esta acción de protección al consumidor.

Por este motivo, este despacho encuentra que, a pesar de los esfuerzos por mantener informada a su consumidora, BANCO FALABELLA S.A. no cumplió con las instrucciones respecto de la seguridad de las operaciones financieras, instrucciones que integran las obligaciones del mismo contrato.

Sobre los numerales IV y V, no considera necesario el despacho pronunciarse, ya que el incumplimiento de la entidad se ve claramente reflejado en lo indicado respecto de las demás aseveraciones de la entidad.

Por lo anterior encuentra el despacho que la entidad no acreditó las excepciones que denominó **“4.1.Legitimidad de las transacciones y ausencia de derecho de la Accionante, 4.2.Incumplimiento contractual de las obligaciones a cargo de la Accionante, 4.3.Culpa Exclusiva de la Víctima, 4.5.Cumplimiento por parte de Banco Falabella S.A. de las obligaciones legales y contractuales”**

Frente a la excepción de **“4.4 Hecho de un Tercero”**, esta tampoco tiene vocación de prosperidad. Recuérdese que en este especial régimen de responsabilidad, el hecho ajeno no releva de responsabilidad a la entidad bancaria, sino por el contrario relleva el incumplimiento de las obligaciones a su cargo, salvo que se trate de un hecho irresistible e imprevisible, ajeno a su esfera funcional, lo que no ocurre en el presente caso por tratarse de un riesgo que se causó en desarrollo de su actividad y en desconocimiento y falta de aplicación de las instrucciones y obligaciones que tenía frente a la seguridad en el desarrollo de sus operaciones y la administración de sus bases de datos.

Y sobre la excepción que la pasiva denominó **“Aplicación del principio de buena fe contractual por parte de Banco Falabella S.A”**, se tendrá sin efectos, en la medida que en el proceso no se debatía la buena fe de la entidad financiera en la realización de las operaciones sino su cumplimiento contractual, por lo que ningún sentido tiene debatir si medió o no la buena fe de la entidad financiera, máxime teniendo en cuenta que conforme lo previsto en el artículo 835 del Código de Comercio se presume la buena fe “aún la exenta de culpa (...)”.



Por lo anterior, la entidad financiera deberá asumir el 100% de las operaciones objeto de la presente acción de protección al consumidor, junto con los intereses corrientes, moratorios y gastos de cobranza que se hayan causado con ocasión de las mismas y en caso de haber realizado reportes ante las centrales de información con ocasión de la mora respecto del producto con ocasión de estas, deberá eliminar el vector negativo reportado con ocasión de las operaciones desconocidas.

Finalmente, téngase de presente que el trámite de la acción de protección al consumidor se caracteriza por ser ágil y expedito, en la medida en que la mayoría de las gestiones de notificación y afines que en principio estarían en cabeza de las partes, la Delegatura adelanta las mismas brindado el apoyo requerido para tal fin y que es un expediente virtual, atendiendo a que el numeral 8º del artículo 365 del C.G.P a cuyo tenor, *“solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación”*, pues no habrá condena en costas por no aparecer ellas causadas ni comprobadas, sin que la conducta de la parte demandante conlleve per se ese efecto.

Conforme con las consideraciones expuestas, la **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR no probadas las excepciones tituladas *“4.1.Legitimidad de las transacciones y ausencia de derecho de la Accionante, 4.2.Incumplimiento contractual de las obligaciones a cargo de la Accionante, 4.3.Culpa Exclusiva de la Víctima, 4.4.Hecho de un Tercero, 4.5.Cumplimiento por parte de Banco Falabella S.A. de las obligaciones legales y contractuales, y 4.6.Aplicación del principio de buena fe contractual por parte de Banco Falabella S.A”*, de conformidad con los señalado en la parte motiva de la presente providencia

SEGUNDO: DECLARAR contractualmente responsable de manera parcial a **BANCO FALABELLA S.A.** en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por la señora **YOLANDA MUÑOZ MUÑOZ** como consecuencia de las operaciones cursadas el día 18 de enero de 2024 con cargo a la tarjeta de crédito terminada en el No.***4333, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

TERCERO: CONDENAR a **BANCO FALABELLA S.A.** a **REVERSAR** realizadas el pasado 18 de enero de 2024 por valores de \$1.280.000 en el establecimiento de comercio BOLD PERFUMERIA PARI y \$1.337.920 con cargo al cupo de la tarjeta ****4333, para lo cual tendrá el término de 10 días hábiles contados desde la notificación de la presente providencia.

Así mismo, de haber realizado reportes ante las centrales de información crediticia, deberá **ELIMINAR** vector negativo reportado con ocasión de las operaciones desconocidas.

El cumplimiento de las ordenes que se imparten en esta sentencia deberá ser acreditado por **BANCO FALABELLA S.A.**, dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

CUARTO: SIN condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

Copia a:

Elaboró:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Revisó y aprobó:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Superintendencia Financiera de Colombia
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 9 de agosto de 2024

MARCELA SUÁREZ TORRES
Secretario